

INFORMACJA DOTYCZĄCA SKŁADANIA REKLAMACJI PRZEZ KLIENTÓW BESKIDZKIEGO BANKU SPÓŁDZIELCZEGO

1. Klient Beskidzkiego Banku Spółdzielczego ma prawo złożyć reklamację odnoszącą się do zastrzeżeń dotyczących świadczonych przez Bank usług lub dotyczącą działalności Banku.
2. Beskidzki Bank Spółdzielczy przyjmuje od klientów reklamacje w następujący sposób:
 - 1) bezpośrednio w każdej placówce Banku w formie pisemnej, w godzinach przyjmowania klientów,
 - 2) bezpośrednio w każdej placówce Banku w formie ustnej, w godzinach przyjmowania klientów,
 - 3) w formie pisemnej za pośrednictwem poczty, kuriera, postańca, na adres Centrali Banku – Bielsko-Biała ul. Komorowicka 272 lub Oddziału w Wadowicach – Wadowice, ul. Lwowska 72a,
 - 4) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sekretariat@bankbbs.pl,
 - 5) telefonicznie, na nr w Centrali Banku: (33) 815 89 76, lub w Oddziale w Wadowicach: (33) 872 08 76, w godzinach przyjmowania klientów.

o ile szczególne regulaminy lub umowy zawarte z klientem nie stanowią inaczej.
3. Dopuszcza się możliwość złożenia reklamacji przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania faktyczne, wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej (dotyczy tylko klientów – konsumentów).
4. Klienci powinni składać reklamacje niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, dotyczących usług świadczonych przez Bank lub dotyczących działalności Banku, w celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia reklamacji. Bank rozpatruje reklamacje złożone przez klientów Banku lub osoby działające w ich imieniu:
 - 1) w przypadku klientów indywidualnych w zakresie:
 - a) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - b) kredytów konsumenckich w terminie nie późniejszym niż 10 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
 - 2) w przypadku klientów instytucjonalnych w zakresie:
 - a) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 1 miesiąc od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - b) kredytów w terminie nie późniejszym niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
5. Klient zobowiązany jest złożyć reklamację w sposób umożliwiający Bankowi rozpoznanie sprawy w terminie, tzn. podając istotne dla rozpatrzenia sprawy informacje, w tym swoje dane adresowe.
6. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
7. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
8. Odpowiedź na reklamację klienta jest udzielana w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź dla klienta indywidualnego może zostać dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na jego wniosek.

9. Odpowiedzi na reklamację Bank udziela bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty otrzymania reklamacji. W przypadku reklamacji dotyczących świadczenia usług płatniczych, Bank udziela odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
10. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminach, o których mowa w pkt 9, Bank w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż:
 - a) 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji – w przypadku reklamacji dotyczącej świadczonych przez Bank usług płatniczych, złożonej po dniu 19 grudnia 2018 r.,
 - b) 60 dni od dnia otrzymania reklamacji – w przypadku jakiegokolwiek reklamacji nie dotyczącej świadczonych przez Bank usług płatniczych, złożonej po dniu 19 grudnia 2018 r., (dotyczy klientów indywidualnych).
 - c) 60 dni od dnia otrzymania reklamacji – w przypadku jakiegokolwiek reklamacji złożonej do dnia 19 grudnia 2018 r. (dotyczy klientów indywidualnych).
11. W przypadku niedotrzymania terminów określonych w pkt 9 i 10, reklamacja klienta indywidualnego zostanie uznana za rozpatrzoną zgodnie z jego wolą.
12. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta, istnieje możliwość:
 - 1) polubownego rozstrzygnięcia reklamacji z Zarządem Banku,
 - 2) pisemnego odwołania się do Zarządu Banku w terminie 7 dni od dnia otrzymania odpowiedzi; odwołanie powinno zawierać zarzuty przeciw rozstrzygnięciu, określać istotę i zakres żądania będącego przedmiotem odwołania oraz wskazywać dowody uzasadniające to żądanie,
 - 3) pozasądowego rozstrzygnięcia sporu z Bankiem; podmiotami właściwymi do rozstrzygania sporów wynikających ze złożonych reklamacji są:
 - a) Bankowy Arbitraż Konsumentki działający przy Związku Banków Polskich ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa, w przypadku Klienta będącego konsumentem, adres strony internetowej: <https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbitrer-bankowy/dzialalnosc>,
 - b) Rzecznik Finansowy Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, w przypadku Klienta, który jest osobą fizyczną (konsumentem, osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, współnikiem spółek cywilnych, rolnikiem), adres strony internetowej: www.rf.gov.pl,
 - c) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20 00-549 Warszawa, adres strony internetowej: https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny,
 - 4) zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego lub Miejskiego Rzecznika Konsumenta, wyszukiwarka: <https://uokik.gov.pl/pomoc.php> (dotyczy tylko klientów – konsumentów).
 - 5) wystąpienia z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego, tj. Sądu Rejonowego w Bielsku-Białej przeciwko Beskidzkiemu Bankowi Spółdzielczemu z siedzibą w Bielsku-Białej ul. Komorowicka 272.
13. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, do której Klient może wnieść skargę na działanie Banku, jeżeli działanie to narusza przepisy prawa.

INFORMACJA DOTYCZĄCA SKŁADANIA ZGŁOSZEŃ O TRANSAKcjACH NIEAUTORYZOWANYCH PRZEZ KLIENTÓW BESKIDZKIEGO BANKU SPÓŁDZIELCZEGO

1. Klient Beskidzkiego Banku Spółdzielczego ma prawo do złożenia zgłoszenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej, które Bank jest zobowiązany rozpatrzyć zgodnie z zasadami określonymi w art. 46 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011r. o usługach płatniczych.
2. Klient może złożyć pisemne zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej, w analogiczny sposób jak w przypadku reklamacji.
3. Klient powinien złożyć w Banku zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Zgłoszenie takie musi zawierać:
 - 1) numer rachunku lub numer karty związanej z nieautoryzowaną transakcją;
 - 2) imię i nazwisko Posiadacza rachunku/ Użytkownika/ Użytkownika karty;
 - 3) datę dokonania transakcji płatniczej;
 - 4) oryginalną kwotę transakcji płatniczej;
 - 5) nazwę akceptanta lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą debetową;
 - 6) wskazanie powodu złożenia zgłoszenia;
 - 7) potwierdzenie czy Użytkownik/Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej, której dotyczy zgłoszenie;
 - 8) potwierdzenie czy transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z należącego do Posiadacza/ Użytkownika karty urządzenia umożliwiającego dokonanie tej transakcji.
4. W przypadku stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Bank niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, to jest najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego, z wyjątkiem przypadku, w którym Bank ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, przywraca obciążony rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca.
5. Bank udziela odpowiedzi na zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym niezwłocznie po zakończeniu postępowania wyjaśniającego i informuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw.
6. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa.

**Zarząd Beskidzkiego
Banku Spółdzielczego**